



جمعية السرطان السعودية
SAUDI CANCER SOCIETY



فهرس



سياسات خدمات المستفيدين

تم اعتمادها بمحضر الاجتماع رقم (......)

تاريخ (/ /) الموافق (/ /)



مقدمة

هذا الجزء يكون تعريف بالجمعية

ورؤيتها ورسالتها وأهدافها

مقدمة عن سياسات

تمثل السياسات اهم العناصر المواجهة لإجراءات العمل اليومية وتعرف من خلال نصوص محدده توضح القواعد التي ينبغي مراعاتها في تنفيذ الإجراءات اليومية وهي تختلف عن المبادئ المواجهة للعمل في انها يمكن ترجمتها الى قواعد عمل اتمننها في نظم اليه تدعم تنفيذ الإجراءات مما يعطي للسياسات مصداقية عالية في الالتزام بالتنفيذ

ويتم تعريف السياسات من خلال

اسم : اسم السياسة يعكس موضوعها

نص : نص واضح يحدد كيفية تطبيقها

تعريف : تعريف الغرض منها

حالة السياسة : تحديد الحالة (مقترحة – تحت الدراسة – معتمدة – مجمدة – ملغية)

مسؤول : مسؤول السياسة

المتابعين : المتابعين و المعنيين بالسياسات

الوثائق : أي وثائق شارحة او مبينة لتطبيق السياسة



نطاق تطبيق سياسات المستفيدين

تطبق سياسات المستفيدين على كل جميع مستفيدين الجمعية في جميع انحاء المملكة العربية السعودية

أنواع المستفيدين من خدمات الجمعية

يمكن تصنيف المستفيدين من خدمات الجمعية الي نوعان :

- مصاب بالسرطان
- متعافي من السرطان (نعمل على خدمات مختلفة لهم)

كما يمكن تصنيف المريض حسب طبيعة العائل للاسرة الى :

- رب الاسرة
- الارملة
- المطلقة
- المعلقة
- اسرة بلا عائل
- زوجة مواطن



جودة الخدمة

تلتزم الجمعية بتقديم خدمات المستفيدين بجودة عالية لمقابلة احتياجاتهم وقياس رضاهم عن الخدمات المقدمة واستقبال مقترحاتهم للتطوير والعمل على التحسين المستمر للخدمات .

حقوق المستفيدين العامة:

١. استقبال المستفيد بلباقة واحترام والاجابة على جميع الاستفسارات وإعطاؤه الوقت الكافي .
٢. العدل بين كل المستفيدين في تلقي خدمات الجمعية وذلك اعتمادا على مقابلة الشروط دون أي اعتبار لعوامل شخصية .
٣. نشر سياسات المستفيدين على المواقع وإعطاء المستفيد نسخة
٤. تسهيل إجراءات طلب الخدمة والحصول على الخدمة دون عناء او مشقة
٥. العمل على تقديم الخدمات الكترونيا كما هو وذلك من موقع المستفيدين حفاظا على وقتة وتقديرا لظروفه وسرعة انجاز الخدمة.
٦. الحفاظ على سرية بيانات المستفيد كما هو مفصل في سياسات الحفاظ على الخصوصية والسرية.
٧. استقبال شكوى المستفيد والمقترحات والتعامل معها بجدية وذلك من خلال إجراءات محددة مؤقتة والتأكد من رضا المستفيد عن مستوى التعامل مع تواصله.
٨. معرفة أسباب رفض التقديم أي خدمة او رعاية .
٩. تقييم الخدمة المقدمة من الجمعية .



واجبات المستفيد

١. الالتزام بتقديم جميع الأوراق الثبوتية المطلوبة وصحة البيانات المقدمة وتحمل مسؤولية التحريف العمد للبيانات او وثائق غير صحيحة .
٢. ابلاغ الجمعية بتغيير احد شروط الحصول على الخدمة او تغيير في بيانات الوضع المالي او الاجتماعي او الصحي .
٣. الموافقة على شروط تقديم الخدمة .

قنوات التواصل مع المستفيدين

١. نص السياسة.
٢. المقابلة الشخصية .
٣. الاتصالات الهاتفية .
٤. وسائل التواصل الاجتماعية .
٥. الموقع الالكتروني للجمعية .
٦. الرسائل الالكترونية والرسائل النصية .

شروط استحقاق الخدمة للمستفيدين :

١. ثبوت الإصابة بالسرطان .
٢. سعودي الجنسية .
٣. ان لا يقل عمرة عن ١٨ سنة .
٤. ان لا يزيد الدخل الشهري عن ٧٠٠٠ ريال .
٥. ان يتم تحويلة من المستشفيات المتفقه مع الجمعية .



الخدمات

1. خدمة الاسكان :

تعريف بالخدمة

يقدم السكن لمصاب السرطان اثناء تلقي علاجه الكيماوي والاشعاعي بعد موافقته لشروط وسياسات الجمعية حيث تقدم له غرفة في احدى الشقق التابعة للجمعية التي تم التعاقد معها للخدمة و القريبة من مكان العلاج وتكون ضمن تاريخ الموعد المسجل من المستشفى التي يتم العلاج بها ويشمل السكن المريض ومرافقه فقط .

الية الحصول على خدمة الإسكان :

يتطلب توفير السكن تحويل من المستشفى وفق التالي :

تحويل الطبيب المقر بحالة المريض للعلاج الى الخدمة الاجتماعية الى المسؤول بالجمعية .

2. خدمة الأجهزة التعويضية :

تعريف بالخدمة :

يقدم لمصاب السرطان جهاز تعويضي او مستلزم طبي بحسب الاحتياج

- من الأجهزة التي تقدمها الجمعية :

كرسي متحرك – كرسي حمام – مشاية – مشاية بعجلات – عصا

جهاز تنفس – سرير طبي – مرتبه هوائية

- من المستلزمات التي تصرف

حفاظات – مفارش طبية – كمامات – قفازات – مخدة طبية – أسطوانة اوكسجين – حمالة ثدي – البديل الصناعي لثدي – شعر مستعار- حواجب مستعارة

الية الحصول على الأجهزة التعويضية والمستلزمات الصحية

تحويل الطبيب لحاجة المريض للجهاز الي الخدمة الاجتماعية

الى المسؤول بالجمعية .

٣. خدمة المواصلات :

تعريف الخدمة :

تقل الجمعية مصاب السرطان من مقر سكنة داخل (الدمام- الخبر-الظهران) الى المستشفى لتلقي علاجه الاشعاعي والكيماوي بناء على تاريخ الموعد.

الية الحصول على خدمة المواصلات :

يتطلب توفير المواصلات تحويل من المستشفى وفق التالي :

تحويل الطبيب المقر بحالة المريض للعلاج الى الخدمة الاجتماعية الى المسؤول بالجمعية .

٤. خدمة بطاقة التخفيض الاركاب:

تعريف الخدمة :

تقدم الجمعية بطاقة تخفيض الاركاب لمصاب السرطان في فترة تلقيه للعلاج الكيميائي و الاشعاعي و تجدد سنويا بتقرير حديث بمجرد انتهاء العلاج الكيميائي والاشعاعي تتوقف البطاقة .

تقوم خدمة الاركاب على عمل خصم ٥٠٪ لكل من المصاب ومرافقة ل :

الطيارات – النقل الجماعي – سكة الحديد



الحقوق الخاصة للمستفيدين من خدمات الجمعية :

١. يحق لمستفيد الإسكان من السكن اكثر من مره بمجرد إقرار الطبيب للعلاج لمرات متعددة طوال فترة اربع سنوات من تاريخ التسجيل بالجمعية بعد اربع سنوات يتطلب دراسة جديده للحالة.
٢. يحق للمصاب طلب توفير غرفة إضافية في حالة نزول المناعة عن المصاب و لزوم وجود اثبات من الطبيب على حاجة المصاب لغرفة خاصة تبعد عن المرافق .
٣. يحق لمستفيد المستلزمات الطبية الحصول على المستلزم على النحو التالي:
- حمالة الثدي كل ستة اشهر
- البديل الصناعي لثدي كل اربع سنوات
- الحفاظات كل ثلاث اشهر
- المفارش كل ثلاث اشهر
- القفازات كل ثلاث اشهر
- الكمامات كل ثلاث اشهر

ما لا يحق للمستفيد :

لا يحق طلب الأجهزة التالية :

كرسي متحرك – كرسي حمام – مشاية – مشاية بعجلات – عصا

جهاز تنفس – سرير طبي – مرتبه هوائية - مخدة طبية غير مرة واحدة فقط من تسجيله في الجمعية و الجمعية لا تتحمل اتلاف او فقدان او اصلاح الجهاز

- لا يحق للمستفيد المطالبة في خدمة السكن الحصول على غرفة إضافية الجمعية لا تتحمل سوى المصاب ومرافق واحد فقط الا بتوفر اثبات نزول مناعة.
- لا يحق للمصاب طلب السكن بعد اربع سنوات من تسجيله الا بدراسة جديدة .

